

Incapaz de distribuir atendimentos aos agentes - CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual um agente é incapaz de responder a um atendimento entregue do Cisco Agent Desktop e fornece uma solução em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do CallManager da Cisco 4.0 e mais atrasado
- Cisco CRS

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Background

Com versões do CallManager da Cisco mais cedo de 4.0, um máximo de dois atendimentos são apoiados pelo número de diretório (DN). O CallManager da Cisco 4.0 expande o número de atendimentos pelo DN, fazendo-lhe o base de dados configurável. Este parâmetro configurável é chamado **número máximo de atendimentos** sob a seção dos **ajustes da chamada múltipla/espera de chamada** no indicador da **configuração de número de diretório**, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Número máximo configurável de atendimentos

Problema

Este problema pode ocorrer com sintomas diferentes:

- Atendimentos colados na fila
- Atendimentos das gotas na fila
- Os agentes de reservas mas não entregam o atendimento ou os agentes são colados no estado **reservado**
- Não entrega atendimentos aos agentes mesmo que os agentes estejam disponíveis

Quando um atendimento da fila é enviado a um agente disponível, o agente visado vai do **estado pronto ao estado reservado** e fica neste estado até que o chamador deixe cair o atendimento. O atendimento é apresentado nunca ao telefone do agente.

Quando este problema ocorre, esta Mensagem de Erro aparece em CiscoMIVRxx.log:

Nota: Este log é indicado sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

```
Jun 24 17:23:45.402 MDT %MIVR-SS_TEL-3-CONSULT_FAILED:Consult failed: All
Call ids=CallID:12 MediaId:238779/1 Task:23000000057,Extension=35081,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: CCNException not handled:
com.cisco.cti.client.CCNException: ,Failure reason=consult gets error
0x8ccc00c4=CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED
```

Estes pedidos retornam o código de erro, `CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED`, quando o limite do **maxcall** é alcançado:

- LineCallInitiateRequest
- LineCallTransferSetupRequest
- LineCallConferenceSetupRequest
- LineCallUnParkRequest

Nota: A fim alcançar `CiscoMIVRxx.log`, escolha o **sistema > Engine > rastrear arquivos** da janela Administração do Customer Response Application.

Solução

No CallManager da Cisco 3.x, o número máximo de atendimentos permitidos pelo DN é

restringido a dois. Os novos recursos no CallManager da Cisco 4.0 fazem este base de dados da contagem configurável.

Se o CallManager tem este conjunto de valores a 1 na configuração DN, [figura 1](#), cria um problema nos CR. Este problema ocorre quando os CR emitem o Request To Send de **transferência de consulta um** atendimento da porta CTI ao dispositivo ICD, ele precisa duas sessões. Uma sessão é guardando a chamada em fila e a outra sessão é soando o dispositivo ICD. Caso que o número máximo de atendimentos é configurado como 1, transferência de chamada falha. Estas são apoiado e as configurações requerida para o ponto de rota CTI, a porta CTI, e a extensão ICD:

- **Ponto de rota CTI** — Não altere o número máximo de atendimentos e de campos do disparador do Call Forward Busy para o DN para pontos de rota CTI.
- **Porta CTI** — Não altere os valores padrão do número máximo de atendimentos e de campos do disparador do Call Forward Busy para o DN para portas CTI. Se alterado, certifique-se que o número máximo de atendimentos coloca para a porta CTI está ajustado para maior de 2 para que estejam usados para o IPCC expresso.
- **Extensão ICD** — Altere valores padrão do número máximo de atendimentos e de campos do disparador do Call Forward Busy para o DN usado para o início de uma sessão do agente. A extensão do agente de ICD deve ser configurada com 2 e 1 para o número máximo de atendimentos e de campos ocupados dos disparadores, respectivamente.

[Informações Relacionadas](#)

- [Como as chamadas múltiplas pela linha trabalham no CallManager da Cisco 4.0](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)